

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Manfaat Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN .....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Teoritis.....	8
B. Kerangka Berpikir.....	22
C. Metodologi Penulisan .....	24
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
A. Deskripsi Kasus.....	30
B. Analisis Kasus.....	33
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>54</b>
A. KESIMPULAN .....	54
B. SARAN .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Total Penilaian Penjualan Kosmetik.....	2
Tabel II.1 Operasional Variabel Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan..	27
Tabel II.2 Keeratan Hubungan Koefisien Interpretasi.....	29
Tabel III.1 Top Brand Award.....	32
Tabel III.2 Karakteristik Usia Responden.....	34
Tabel III.3 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	35
Tabel III.4 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....	36
Tabel III.5 Karakteristik Pendapatan Responden.....	37
Tabel III.6 Hasil Penilaian Kinerja .....	39
Tabel III.7 Hasil Penilaian Fitur.....	40
Tabel III.8 Hasil Penilaian Keandalan .....	41
Tabel III.9 Hasil Penilaian Kesesuaian dengan Spesifikasi .....	42
Tabel III.10 Hasil Penilaian Ketahanan .....	42
Tabel III.11 Hasil Penilaian Keindahan .....	43
Tabel III.12 Hasil Penilaian Kesan Kualitas .....	45
Tabel III.13 Hasil Penilaian Melakukan Pembelian .....	46
Tabel III.14 Hasil Penilaian <i>relationship</i> .....	47
Tabel III.15 Hasil Penilaian <i>partnership</i> .....	48
Tabel III.16 Hasil Penilaian <i>ownership</i> .....	49
Tabel III.17 Hasil Perhitungan Korelasi .....	50
Tabel III.18 Keeratan Koefisien Interpretasi .....	53

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1    Hubungan Kuat Lemahnya Suatu Korelasi .....	27
Gambar III.1    Karakteristik Usia Responden .....	32
Gambar III.1    Karakteristik Pekerjaan Responden .....	33
Gambar III.3    Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....	34
Gambar III.4    Karakteristik Pendapatan Responden .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1   Kartu Konsultasi
- Lampiran 2   Kuesioner Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas  
Pelanggan Bedak Wardah Lightening Two Way Cake